

L'accélération de l'innovation digitale dans l'Assurance: un outil de sortie de crise !

Le secteur de l'assurance poursuit ses investissements en innovation et en digitalisation dans un environnement toujours plus concurrentiel tout en tenant compte des exigences constantes des assurés.

Les solutions digitales sont devenues incontournables et sont un critère fort de différenciation commerciale.

L'accélération de la digitalisation est nécessaire sur l'ensemble des chaînes de traitement end-to-end, depuis **les parcours clients** jusqu'au **processus Front to Back** permettant ainsi d'automatiser les traitements en intégrant la nécessité de pouvoir processor à distance dans ce contexte sanitaire incertain.

Digitalisation des parcours clients

Contexte



Nouveaux Acteurs Insurtech + GAFA

- Solutions d'assurances ciblées et personnalisées grâce à une meilleure exploitation des données détenues,
- Acteurs 100% digitaux, diversification des offres, innovation produits.



Pression/volatilité des clients

- Pression engendrée par la multiplication des comparateurs d'assurances,
- Les clients sont de plus en plus volatiles, à l'écoute du marché, difficiles à globaliser et à fidéliser.



Environnement de taux bas/négatifs

- Environnement de taux bas entraînant la réduction des marges,
- Recherche de réduction des coûts sur l'intégralité de la chaîne de valeur (réduction des coûts ETP, coûts fixes).

L'accélération de la digitalisation comme avantage concurrentiel pour les acteurs de l'assurance

Les leviers d'action

Expérience client

- Optimisation des parcours clients,
- Amélioration de la qualité de service, simplicité & rapidité,
- Meilleure connaissance client.

Contrainte réglementaire

- Collecte et stockage d'informations des assurés,
- Conservation des données.

Rentabilité

- Dématérialisation et automatisation des processus,
- Réduction des coûts,
- Réduction des risques opérationnels et financiers.

L'accélération de l'innovation digitale dans l'Assurance: un outil de sortie de crise !

Digitalisation des processus

Si la question de l'orientation digitale des assureurs était présente avant la crise sanitaire, la digitalisation était une démarche facultative.



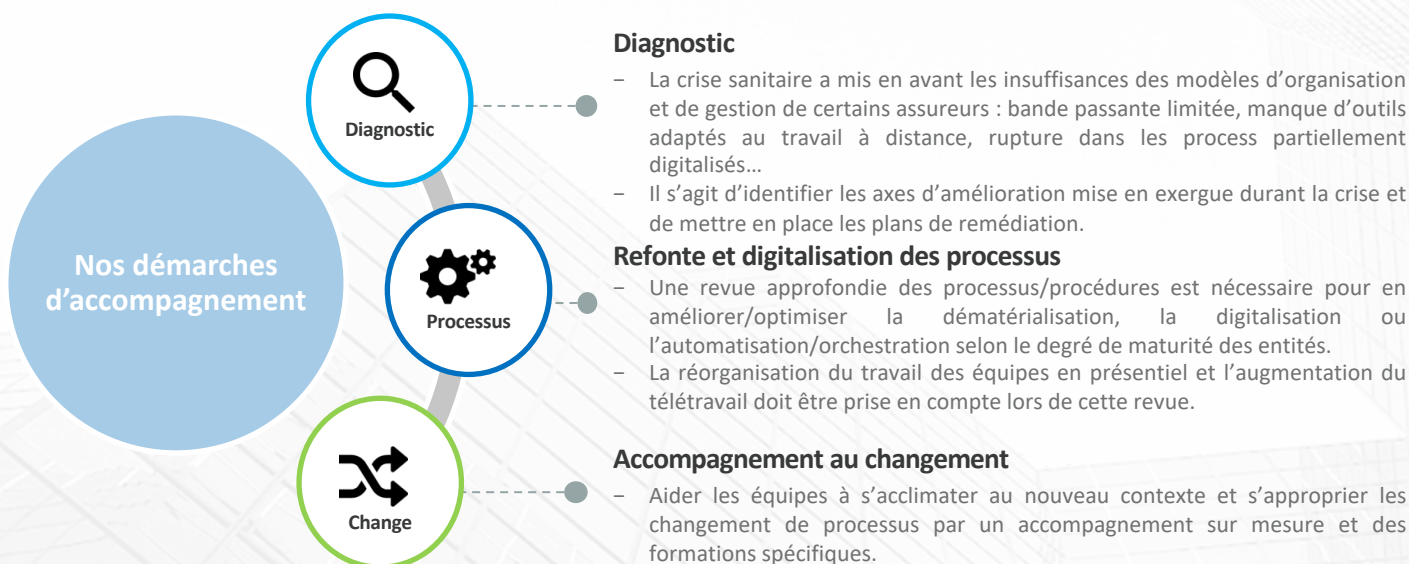
Aujourd'hui la digitalisation est devenue incontournable. Il s'agit d'un enjeu clé pour la poursuite de l'activité commerciale et la continuité de l'activité des assureurs.

La crise sanitaire est **un révélateur de la transformation digitale**.

De nombreux acteurs : Courtiers, Assureurs, Réassureurs ont pu constater leur **retard en matière de transformation digitale** et **l'impact significatif de ce retard sur la continuité de l'activité**.

L'insuffisance des dispositifs digitaux peut avoir de **lourdes conséquences sur gestion de l'activité**: délais de traitements, backlog, rupture dans les chaînes de processus, augmentation du risques opérationnels, insatisfaction client, part de marché en recul...

Les **fonctions dirigeantes et leurs équipes ont du s'adapter** et doivent poursuivre leur effort d'adaptation dans un nouvel écosystème, tout en dressant le bilan de cet épisode critique.



Nos offres connexes pour aller plus loin ensemble



REALIGNEMENT DE PORTEFEUILLES DE PROJET POST-COVID



STRUCTURATION DES CELLULES PILOTAGE TRANSVERSE DE SORTIE DE CRISE

Vous souhaitez approfondir ce sujet, contactez nous !



DAMIEN GOURIO

Managing Partner

+33 6 14 37 03 82

dgourio@brettevilleconsulting.com



CAROLINE CHEREL

Manager

+33 7 51 38 04 79

ccherel@brettevilleconsulting.com